



معرفی دوره آموزشی

نام دوره: مدیریت فرایندهای کسب و کار	نوع آموزش: کاربردی، عملی
مدرس: دکتر بابک هزاوه	طول دوره: ۱۶ ساعت (در ۲ روز)
اهداف دوره: هدف این دوره، آموزش کاربردی و عملی مدیریت فرایندها به صورت «میان رشته‌ای» براساس BPMN می‌باشد. بعد از شرکت در این دوره با توجه به تمرینات عملی طول دوره، شما مهارت طراحی، تحلیل و بهبود فرایندهای سازمانی را پیدا کرده و روی نحوه ایجاد ارتباط بین ساختار سازمانی با فرایندها، نحوه و تکنیک‌های پیاده‌سازی فرایندها در سازمان و همچنین ابزارهای مرتبط با مدیریت فرایندها مسلط می‌شوید.	
محتوای دوره: (براساس سیلابس رسمی TMForum) <ul style="list-style-type: none">• معرفی و آشنایی با اصطلاحات اصلی در مدیریت فرایندها• مدل‌سازی فرایند به کمک ابزار BPMN• تحلیل‌های کمی و کیفی فرایندها و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)• بازطراحی فرایندها• اتوماسیون و هوشمندی فرایندها• استفاده از Frameworkهای مرجع (به طور ویژه eTOM) در طراحی استاندارد فرایندها• جاری‌سازی فرایندها در سازمان	
پیش‌نیاز: پیش‌نیاز ضروری برای این دوره وجود ندارد.	
ابزارهای آموزشی مورد استفاده در دوره: وایت برد، فایل ارائه (پاورپوینت)، پوسترهای چاپ‌شده BPMN و eTOM، کتاب کار (جزوه) شامل تمرینات و Case Studyهای طول دوره، چند اپلیکیشن SaaS برای آموزش و تمرین عملی طراحی و مدیریت فرایندها.	
منابع مورد استفاده در دوره: جهت تدوین کارگاه‌ها و تمرینات این دوره از مثال‌های واقعی سازمان‌های بزرگ ایرانی بهره گرفته شده است. جهت طراحی فرایندها از ابزارهای SaaS در این حوزه استفاده می‌شود. همچنین برای تدوین مواد آموزشی و کتاب کار این دوره از منبع زیر کمک گرفته شده است: Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). Fundamentals of business process management (Vol. 1, p. 2). Heidelberg: Springer.	

برنامه دوره

روز اول	روز دوم
<p>۱- معرفی و ضرورت مدیریت فرایندها ۱-۱ فرایندها در همه جا ۲-۱ ریشه‌ها و تاریخچه مدیریت فرایندها ۳-۱ چرخه مدیریت فرایندها ۴-۱ زنجیره ارزش پورتر ۵-۱ تحلیل ذی‌نفعان ۶-۱ اتصال استراتژی به فرایندها ۷-۱ آشنایی با BSC ۸-۱ ارزیابی بلوغ سازمانی برای جاری‌سازی فرایندها (CMMI)</p> <p>۲- شناسایی فرایندها ۱-۲ تشخیص فرایندهای کلیدی ۲-۲ طراحی یک فرایند ۳-۲ رویکرد PDCA ۴-۲ ارتباط فرایندها و ساختار سازمانی (RACI) کارگاه ۱ - تمرین طراحی RACI Chart ۳- مدل‌سازی فرایند با BPMN و ۱-۳ معرفی BPMN ۲-۳ بازکردن فرایندها و زیرفرایندها ۳-۳ معرفی کاربردی کل نمادهای BPMN ۴-۳ روش‌شناسی و سطوح مدل‌سازی فرایند کارگاه ۲ - ارائه و حل حداقل ۵ تمرین طراحی فرایند براساس مثال‌های واقعی ایرانی</p>	<p>۴- تحلیل فرایند ۱-۴ شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) ۲-۴ روش‌های تحلیل فرایند کیفی و کمی کارگاه شماره ۳ - تدوین شاخص‌های کلیدی عملکرد ۵- بازطراحی فرایند ۱-۵ اهمیت بازطراحی و تعریف آن ۲-۵ انواع روش‌های بازطراحی و کاربرد آن‌ها ۳-۵ نقشه فرایند ۶- اتوماسیون و هوشمندی فرایندها ۱-۶ معرفی سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS) ۸- استفاده از Framework‌های مرجع ۱-۸ آشنایی با eTOM و استفاده از آن در طراحی فرایندها کارگاه ۴ - طراحی فرایند براساس eTOM ۹- جاری‌سازی فرایندها در سازمان ۱-۹ تکنیک‌های جاری‌سازی ۲-۹ مدیریت تغییر ۱۰- جمع‌بندی آموزش‌ها و پرسش و پاسخ</p>



این دوره آموزشی پیش از این بارها در سازمان‌های مختلف و موسسات آموزشی برگزار گردیده است. برای دریافت اطلاعات بیشتر می‌توانید از طریق زیر در ارتباط باشید.

تلفن: ۰۹۱۲۷۱۶۷۰۹۴ / ۴۴۲۹۲۵۰۴

وبسایت: www.karokasb.org